



## LOYALITÄT ZAHLT SICH AUS: STAMMKUNDEN ENTSCHIEDEN ÜBER DEN UNTERNEHMENSERFOLG

Wer sich stärker um die Bestandskunden kümmert, ist erfolgreicher und spart erhebliche Ressourcen. Das zeigen alle Studien und Umfragen. Vor allem in schwierigen Zeiten gilt: Unternehmen mit solider Stammkundschaft verkraften einen Konjunkturknick besser als jene, die ihre volle Kraft auf die Neukundenakquise ausrichten.

### **Kundenorientierung statt Produktverliebtheit**

Doch gerade im Mittelstand haben viele Firmen diesen Ansatz noch nicht verinnerlicht. Sie sind zu produktverliebt und richten ihr Engagement vor allem auf die Neukundengewinnung aus. Bestandskunden werden als Zweite-Klasse-Kunden behandelt. Parallel dazu verläuft die Vernachlässigung ihrer Betreuer als Zweite-Klasse-Verkäufer.

Demgegenüber sind Kundenjäger die gut bezahlten Vertriebsstars. Eroberungen zählen am meisten. Doch Attacken auf die Kundschaft der Mitbewerber gelingen zumeist nur über deftige Preiszugeständnisse und Sonderleistungen. Eine gefährliche Politik, denn es erzieht diese wankelmütigen Kunden von Beginn an zu Schnäppchenjägern – und damit zu Nomaden. Schlimmer: Da die Bestandskunden von den Sonderregeln zumeist ausgeschlossen bleiben, ziehen auch sie sich enttäuscht von dem Unternehmen zurück.

### **Kundenloyalität gehört an die erste Stelle**

Stabile und dauerhafte Kundenbeziehungen sind die Lebensversicherung eines Unternehmens. Natürlich sind Neukunden wichtig, doch Stammkunden sind eben noch ein bisschen wichtiger. Deshalb sollten die Unternehmen alles tun, um aus teuer gewonnenen Kunden treue Stammkunden zu machen. Denn wer sich stärker um die Bestandskunden kümmert, ist erfolgreicher. Deshalb gilt: Statt der Produkte stehen die Geschäftspartner im Vordergrund.

Wer die Loyalität seiner Kunden gewinnt und auf Dauer bewahren kann, steigert die Wertschöpfung auf beeindruckende Weise. Loyale Kunden engagieren sich und sagen, wenn ihnen etwas nicht passt. Sie machen Verbesserungsvorschläge und empfehlen das Unternehmen weiter. So werden sie zu

Ideengebern und wertvollen Multiplikatoren. Kundenrelevante Produktinnovationen und neue Servicedienste können so entstehen.

### **Nur exzellenter Service führt zu zufriedenen Stammkunde**

Entscheidend ist die Qualität Ihrer Mitarbeiter. Über sie läuft der Kontakt zum Kunden. Ihre emotionalen und professionellen Qualitäten entscheiden, ob ein Kunde sich bei Ihrem Unternehmen wohlfühlt oder zur Konkurrenz überläuft. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Mitarbeiter jederzeit über alle notwendigen Mittel verfügen und die erforderlichen Fähigkeiten besitzen, um Ihre Kunden zu begeistern.

### **Schärfen Sie das Profil Ihrer Marke – kommunizieren Sie den Kundennutzen**

Wenn Sie besser sind als die Konkurrenz, vergessen Sie nicht, das Ihren Kunden mitzuteilen. Das ist die Gelegenheit: Sagen Sie deutlich, was Ihre Firma von anderen unterscheidet und warum das so ist. Stellen Sie den Kundennutzen heraus. So schärfen Sie gezielt das Profil der eigenen Marke. Die Einzigartigkeit und den Mehrwert der Marke intern und extern konsistent zu vermitteln, ist ein wichtiger Baustein für einen nachhaltigen Unternehmenserfolg. Gelingt es Ihnen, Ihre Kunden zu begeistern, dann sind Sie der Konkurrenz einen entscheidenden Schritt voraus. Exzellente Kundenbeziehungen versprechen hohe Umsätze, sind eine Garantie für Kundentreue und ein Profitcenter für Zusatzverkäufe.

Unsere erfahrenen MFB Berater unterstützen Ihr Unternehmen gerne bei der Ausarbeitung und Umsetzung einer konsequenten und nachhaltigen Kundenfokussierung. Das ist die beste Basis für eine begeisterte Stammkundschaft und reichlich Weiterempfehlungen.